



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
PREGRADO EN ECONOMÍA
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2017

TÍTULO: Causales de la rotación de personal en el cargo de cajero caso Jumbo Bogotá - Hayuelos.

AUTOR (ES): Bonilla Medina, Katty Julieth y Gómez Camelo, Jessica Natalia.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Badillo Valderrama, Guillermo.

MODALIDAD: Práctica empresarial.

PÁGINAS: 57 **TABLAS:** 1 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 17 **ANEXOS:** 3

CONTENIDO:

1. RESUMEN
2. MARCO REFERENCIAL
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD
4. OBJETO DE LA PRÁCTICA
5. FUNCIONES DESEMPEÑADAS POR LAS PRACTICANTES DE GERENCIA NACIONAL DE CAJAS
6. METODOLOGÍA EMPLEADA
7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
8. CONCLUSIONES
9. RECOMENDACIONES
10. REFERENCIAS
11. APÉNDICES

DESCRIPCIÓN: El presente trabajo pretende determinar las causas de rotación de personal del cargo cajeros en Jumbo Bogotá, para formular estrategias que permitan la minimización del índice de rotación de personal en la sección

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

RIUCaC

entendiendo el nivel de confiabilidad y responsabilidad que exige la misma dado que es la encargada de manejar el dinero de la compañía.

METODOLOGÍA: Se decidió utilizar la técnica de entrevista para la aplicación a la Gerente Nacional de Cajas y al personal del área administrativa de la sección cajas Jumbo Bogotá y un cuestionario para encuesta del personal del área operativa de la misma sección en la tienda Jumbo Hayuelos.

PALABRAS CLAVE: ROTACIÓN DE PERSONAL, CAJEROS, SATISFACCIÓN LABORAL, EMPRESA, RECURSOS HUMANOS.

CONCLUSIONES:

✓ En el análisis del índice de rotación de personal de la Sección cajas de Jumbo Bogotá durante los años 2015 y 2016, se encontró que dicha rotación para esta sección no es muy alta, pues cuenta con el 95% de la fuerza laboral para su funcionamiento, sin embargo, este porcentaje de fuerza laboral no incluye ausentismos, vacaciones, ni incapacidades. Teniendo en cuenta las necesidades de la sección, se hace necesario que dicho índice se minimice para lograr una mejora en la productividad.

✓ Se encontró que las funciones desempeñadas por los cajeros son: registro de productos y servicio al cliente con un 50%, manejo de dinero y medios de pago con un 43% y con un 7% empaquetar, lo que indica que está dentro de las funciones normales desempeñadas por un cajero de cualquier empresa. Es por esto, que se descarta que la sobrecarga de funciones sea un causal de la rotación de personal para este caso.

✓ De acuerdo con la encuesta realizada se puede concluir que la permanencia de los cajeros en la compañía es relativamente baja, puesto que este cargo requiere de personal de confianza dado el componente de responsabilidad que exige el manejo de dinero, y adicionalmente, la calidad en el servicio. Esta variable está directamente relacionada con la satisfacción laboral, pues cuando un colaborador está conforme, menor será su deseo de cambiar de trabajo. Sin embargo, en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal operativo se hace evidente que la satisfacción laboral de la Sección cajas en general es alta, pues supera el 70%. Ahora bien, dado que esta satisfacción no se ve reflejada en la permanencia del personal se concluye que la insatisfacción laboral es un causal de rotación de personal aunque no muy influyente.

✓ Respecto a los resultados de la encuesta aplicada al área administrativa se puede concluir que los estímulos brindados por la compañía no son suficientes e incluso, muchos de ellos no tienen conocimiento de los estímulos que se les

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

brindan a los cajeros. Sin embargo, la Gerente Nacional de Cajas afirma que existe gran variedad de estímulos brindados, como lo son: mejor remuneración económica en comparación con la competencia, descuentos por pertenecer a la compañía, auxilios, días de vacaciones, bonificaciones por buen rendimiento, facilidad con los préstamos debido a que existen fondos de empleados, oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, entre otros. Es por esto que se considera que el desconocimiento frente a los estímulos brindados por la compañía es un causal de la rotación de personal.

✓ De acuerdo con la opinión de los cajeros se concluye que la capacitación brindada por la compañía (de entrada y de retroalimentación) es suficiente para el ejercicio del cargo, sin embargo, para los jefes de cajas es necesario reforzar la capacitación de entrada, asimismo la Gerente Nacional de Cajas manifiesta que hay que hacer un énfasis en servicio al cliente. Acorde a estas opiniones se considera que las capacitaciones brindadas por la compañía son aceptables por lo que no es un causal de la rotación de personal.

✓ Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al área administrativa se concluye que una de las principales causas de la rotación de personal es la inadecuada selección de personal puesto que 40% de ellos lo afirma, además la Gerente Nacional de Cajas también identifica este factor como uno de los más influyentes.

FUENTES:

Prieto, P. (2013) *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Universidad de Medellín. Antioquia, Colombia.

Cencosud S.A. (2016). *Cencosud*. Santiago, Chile. Recuperado de:

<https://www.cencosud.com/>

Restrepo, A. & Gómez, L. (2009) *¿Son los costos de rotación de personal un elemento relevante en la toma de decisiones de las empresas del sector metalmecánico?* Universidad de Antioquia. Colombia.



- Ibarra, L. & García, M. (2012) *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- Cazau, P. (2006) *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <http://www.rua.unam.mx/objeto/16757/introduccion-a-la-investigacion-en-ciencias-sociales>
- Santillán, A. & Navarro, R. (2008) *El capital humano en las organizaciones: Experiencias de investigación. Vol. 1*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2007c>
- Esquivel, M. (2012, 01, 29) La permanencia promedio en una empresa hoy es de cuatro años. *La Nación*. Recuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/1444325-la-permanencia-promedio-en-una-empresa-hoy-es-de-cuatro-anos>
- Castillo, J. (2006) *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá D.C., Colombia. ECOE.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de los recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México, D.F., McGraw-Hill.



Rotación de personal y su impacto en la empresa. (2011, 22 de noviembre). *Alto Nivel*. Recuperado de <http://www.altonivel.com.mx/17280-rotacion-de-personal-y-su-impacto-en-la-empresa/>

Benavides, I. (2015). *Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia.

Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex servicios S.A. de C.V.* Universidad Nacional Autónoma de México, Cuautitlán Izcalli, México.

Garcia, K. (2016). *Causas internas y externas que influyen en la rotación de personal en una empresa de alimentos de la costa sur*. Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.

Ramirez, A. (2016, 18 de diciembre). Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>

Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (2011). El impacto de la rotación del personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, V, 83-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/3536/353632025006/>



Navarro, L. (2008). *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros*. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración. México D.F., México.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.

Hernández, Y., Mendieta, A., & Hernández G. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y comunicación social*. 18(esp), 837-863. doi: 10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369

Mendoza, R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal?. *Revista escuela de administración de negocios*, (48), 104-109.

Flores, R., Abreu, J.L., & Badii, M.H. (2008) Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99.

Domínguez, M. (2015) *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S*. Universidad de Medellín, Colombia.

LISTA DE APÉNDICES:

Apéndice A. Encuesta al área operativa

Apéndice B. Encuesta al área administrativa

Apéndice C. Entrevista a la Gerente Nacional de Cajas